

Instrumento de recolección de información

Encuesta de Diagnóstico Interno para la Ferretería la 6ta ubicada en el municipio de Ansermanuevo, Valle del Cauca

1. ¿Cuántos años lleva operando la ferretería?

¿Cuántos años lleva operando la ferretería?

1 respuesta

8 años

2. Número de empleados con los que cuenta actualmente

Número de empleados

1 respuesta

2

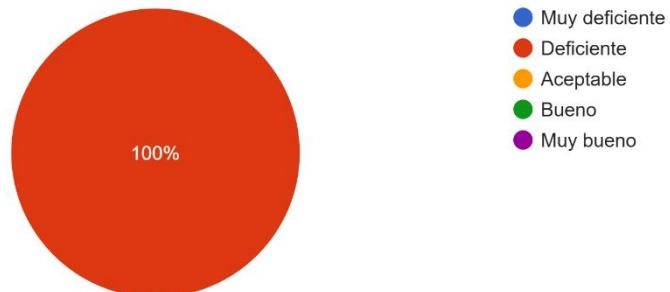
Área de Operaciones e Inventario

3. ¿Cómo calificaría el control de inventario en su ferretería?

- Muy deficiente
- Deficiente
- Aceptable
- Bueno
- Muy bueno

¿Cómo calificaría el control de inventario en su ferretería?

1 respuesta

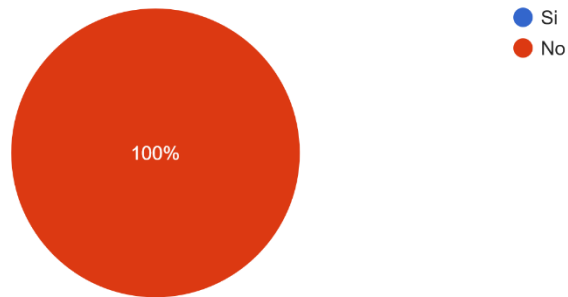


4. ¿Utiliza algún software para la gestión de inventarios?

- Si
- No

¿Utiliza algún software para la gestión de inventarios?

1 respuesta

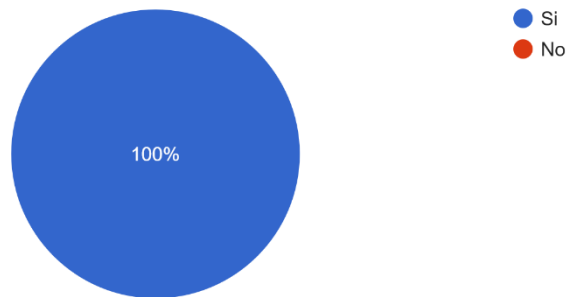


5. ¿Ha tenido problemas relacionados con el desabastecimiento de productos?

- Si
- No

¿Ha tenido problemas relacionados con el desabastecimiento de productos?

1 respuesta



6. Si respondió "Sí", ¿con qué frecuencia ocurre?

Si respondió "Sí", ¿con qué frecuencia ocurre?

1 respuesta

Constantemente

7. ¿Cómo maneja las devoluciones de productos defectuosos o no vendidos?

¿Cómo maneja las devoluciones de productos defectuosos o no vendidos?

1 respuesta

Recibo garantía de proveedores

Área de Ventas y Marketing

8. ¿Cuál es su principal fuente de ventas?

- Venta en tienda física
- Ventas en línea
- Ambos

¿Cuál es su principal fuente de ventas?

1 respuesta

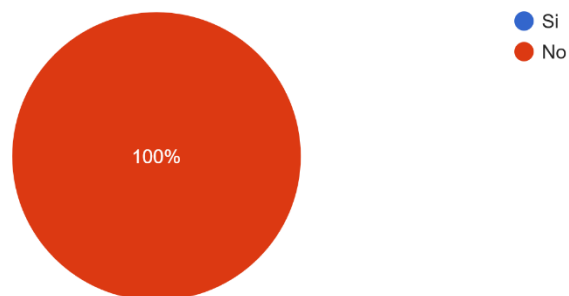


9. ¿Considera que su equipo de ventas tiene suficiente capacitación sobre los productos?

- Si
- No

¿Considera que su equipo de ventas tiene suficiente capacitación sobre los productos?

1 respuesta

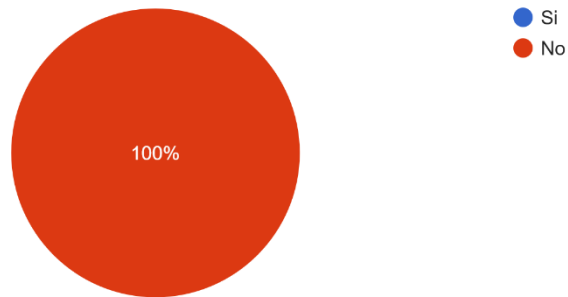


10. ¿Su empresa realiza alguna estrategia de marketing?

- Si
- No

¿Su empresa realiza alguna estrategia de marketing?

1 respuesta



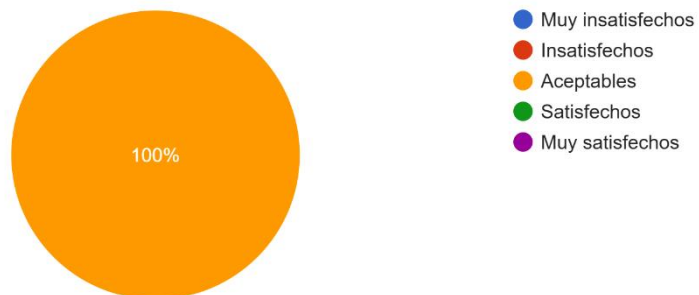
Atención al cliente

11. ¿Cómo calificaría el nivel de satisfacción de sus clientes?

- Muy insatisfechos
- Insatisfechos
- Aceptables
- Satisfechos
- Muy satisfechos

¿Cómo calificaría el nivel de satisfacción de sus clientes?

1 respuesta

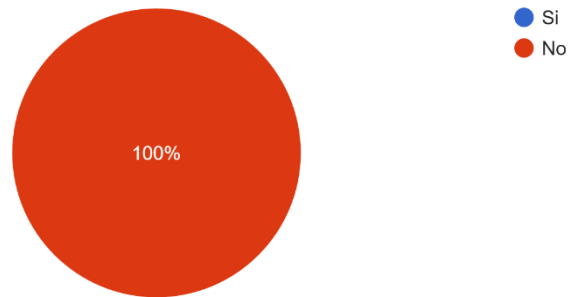


12. ¿Recibe quejas frecuentes de sus clientes?

- Si
- No

¿Recibe quejas frecuentes de sus clientes?

1 respuesta



13. ¿Qué tan eficaces considera que son los procesos de atención al cliente en su ferretería?

- Muy ineficaces
- Ineficaces
- Aceptables
- Eficaces
- Muy eficaces

¿Qué tan eficaces considera que son los procesos de atención al cliente en su ferretería?

1 respuesta



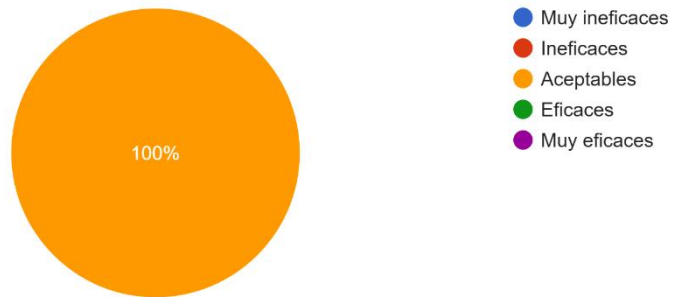
Logística y Distribución

14. ¿Qué tan eficiente es su proceso de reabastecimiento de productos?

- Muy ineficaces
- Ineficaces
- Aceptables
- Eficaces
- Muy eficaces

¿Qué tan eficiente es su proceso de reabastecimiento de productos?

1 respuesta

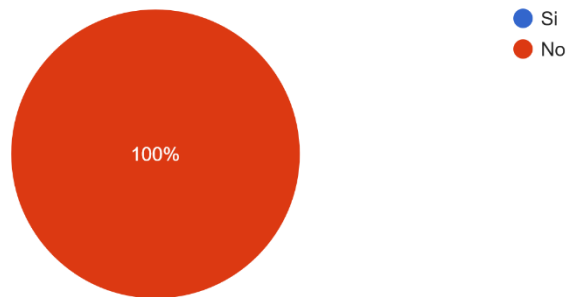


15. ¿Tiene algún problema con el tiempo de entrega de proveedores o distribuidores?

- Si
- No

¿Tiene algún problema con el tiempo de entrega de proveedores o distribuidores?

1 respuesta



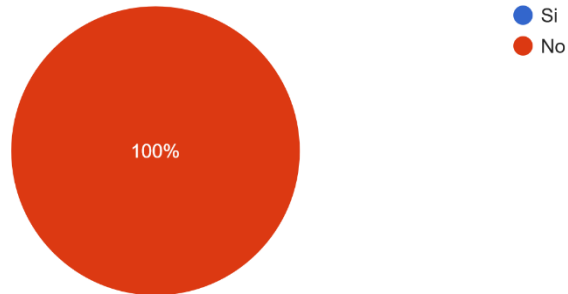
Cultura y Gestión Interna

16. ¿Cree que hay una buena comunicación entre los diferentes departamentos (ventas, inventario, atención al cliente)?

- Si
- No

¿Cree que hay una buena comunicación entre los diferentes departamentos (ventas, inventario, atención al cliente)?

1 respuesta



17. Si respondió "No", ¿qué áreas considera que necesitan mejorar?

Si respondió "No", ¿qué áreas considera que necesitan mejorar?

1 respuesta

Inventario

18. ¿Está satisfecho con la gestión interna de la empresa?

- Si
- No

¿Está satisfecho con la gestión interna de la empresa?

1 respuesta

